



LARISSA MENDES DE SÁ

**RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS DE DADOS DE
PROTEÇÃO AO CRÉDITO NA INSCRIÇÃO INDEVIDA DOS
CONSUMIDORES**

Brasília

2015

LARISSA MENDES DE SÁ

**RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS DE DADOS DE
PROTEÇÃO AO CRÉDITO NA INSCRIÇÃO INDEVIDA DOS
CONSUMIDORES**

Monografia apresentada como requisito para
conclusão do curso de bacharelado em Direito do
Centro Universitário de Brasília – UniCeub.

Orientador: **Prof. Rodrigo Ribeiro**

Brasília – DF
2015

Dedico este trabalho aos meus pais Acrísio e Valdinê pelo apoio e paciência ao longo desta caminhada.

Aos meus irmãos Rodolfo e Rodrigo, pelo convívio fraterno.

Agradeço ao Professor Rodrigo Ribeiro, que, como orientador, contribuiu de forma decisiva para o desenvolvimento deste trabalho.
E a todos que, de algum modo, me apoiaram nesta jornada

RESUMO

A presente monografia trata da responsabilidade civil dos bancos de dados de proteção ao crédito na inscrição indevida dos consumidores. Demonstra a vulnerabilidade do consumidor diante das práticas abusivas segundo o Código de Defesa do Consumidor, conceitua e classifica a responsabilidade civil e apresenta seus pressupostos. Com a definição e conceituação dos dois primeiros tópicos, adentra o ponto central do presente trabalho, a responsabilidade civil dos bancos de dados de proteção ao crédito, conceituando os bancos de dados e sua finalidade. Após, lista os requisitos para a inscrição nos bancos de dados, caracteriza a inscrição indevida e demonstra quais danos pode vir a sofrer o consumidor diante de tal ato praticado pelas entidades de proteção ao crédito. Após demonstrar tais requisitos, discute qual a responsabilização dos bancos de dados de proteção ao crédito na inscrição indevida dos consumidores.

Palavras-chave: Consumidor. Bancos de dados. Responsabilidade civil.

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUÇÃO..... | 7 |
| 1. DAS PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS..... | 9 |
| 1.1. Relação de consumo e vulnerabilidade do consumidor..... | 9 |
| 1.2. Das práticas comerciais..... | 14 |
| 1.3. Práticas comerciais abusivas segundo o Código de Defesa do Consumidor | 16 |
| 2. RESPONSABILIDADE CIVIL..... | 18 |
| 2.1. Conceito..... | 18 |
| 2.2. Espécies de responsabilidade civil..... | 20 |
| 2.2.1. <i>Responsabilidade subjetiva</i> | 20 |
| 2.2.2. <i>Responsabilidade objetiva</i> | 21 |
| 2.2.3. <i>Responsabilidade contratual</i> | 23 |
| 2.2.4. <i>Responsabilidade extracontratual</i> | 24 |
| 2.3. Pressupostos da responsabilidade civil..... | 26 |
| 3. RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO..... | 29 |
| 3.1. Conceito de banco de dados..... | 29 |
| 3.2. Finalidade dos bancos de dados e sua importância para a economia..... | 30 |
| 3.3. Dos requisitos para a inscrição nos bancos de dados..... | 32 |
| 3.4. Da inscrição indevida e dos danos gerados para o consumidor..... | 35 |
| 3.5. Da responsabilidade civil na inscrição indevida do consumidor nos bancos de dados..... | 38 |
| CONCLUSÃO..... | 47 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| REFERÊNCIAS..... | 50 |
|-------------------------|-----------|

INTRODUÇÃO

Foram utilizados, para a elaboração do presente trabalho, além da doutrina, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), que trata das relações de consumo, bem como a pesquisa jurisprudencial.

A discussão teve como foco o papel dos bancos de dados de proteção ao crédito para a economia. Como ponto central, discorreu-se sobre o impacto desse serviço na honra e privacidade dos consumidores.

O assunto é de suma importância, tendo em vista que a inclusão do nome de consumidores nos serviços de proteção ao crédito afeta sua capacidade de compra dentro do mercado. Tal procedimento, é importante lembrar, é lícito e possui previsão legal. O presente estuda aborda as consequências de uma inclusão indevida, como os danos que podem vir a ser sofridos pelo bom pagador.

O tema é de grande importância quando é levado em consideração que, no mercado de consumo, o consumidor sempre será a parte vulnerável da relação entre fornecedor/prestador de serviços e consumidor. Tal vulnerabilidade é tão notável, que basta ser consumidor para ser considerado vulnerável, não sendo necessária nenhuma prova.

Cabe destacar que antes da Revolução Industrial, o processo de produção era mais simples, e apenas o artesão era responsável por todo esse processo, desde o planejamento do produto até sua entrega ao consumidor. Como todo o processo era mais simples, havia um maior contato entre o fornecedor e o destinatário final do produto ou serviço.

Tal cenário sofreu uma mudança radical após a Revolução Industrial, com a massificação da produção, proporcionada pelo advento das máquinas. Com isso, não era mais possível estabelecer uma relação tão próxima entre consumidor e fornecedor, como anteriormente.

Com esse distanciamento entre fornecedor e consumidor, em razão do grande volume de produção de mercadorias, o contato existente entre os sujeitos deixou de existir. Uma das vantagens existentes nessa proximidade era a relação de confiança e a segurança que o credor tinha, de que iria receber pelo seu trabalho.

Diante da situação gerada pelo aumento na produção, houve a criação, em um primeiro momento, de uma lista de consumidores mal pagadores que circulava entre os fornecedores. Essa era uma maneira para que eles pudessem se proteger

Com o tempo, houve uma sofisticação dessa atividade, que passou a ser realizada por entidades especializadas, como o SERASA, que realiza a coleta dos nomes dos maus pagadores. Com isso nascia os bancos de dados de proteção ao crédito

A existência dos bancos de dados, como observado anteriormente, é legal e possui previsão legal. Apesar de submeter alguns consumidores a situação vexatória, a atividade relativa a esses bancos de dados protege o mercado e os demais consumidores. Isso porque dá mais segurança ao mercado e, com isso, os bons pagadores não tem que pagar pela insegurança causada pelos maus pagadores.

O objetivo precípua do trabalho é a análise da atuação dos bancos de dados e, mais especificamente, quando sua atuação se dá de forma indevida, sendo por erro ou má fé de quem realiza os cadastros. Dentro dessa má atuação, há uma análise da responsabilidade dessas entidades de proteção ao crédito.

Assim, o primeiro capítulo trata das práticas comerciais abusivas; o segundo da responsabilidade civil; o terceiro e último capítulo da responsabilidade civil dos bancos de dados na inscrição indevida dos consumidores.

De início, no primeiro capítulo, serão conceituadas as práticas comerciais, a relação que existe entre consumidor e fornecedor, a discrepância de força que existe nessa relação e o porquê da necessidade de se proteger os consumidores de tais práticas.

No segundo capítulo, será encontrado o conceito de responsabilidade civil, a sua necessidade, as diversas espécies de responsabilidade civil e os pressupostos para que ocorra a responsabilização.

Por fim, no terceiro capítulo, haverá a abordagem do ponto central do trabalho, que é a responsabilidade civil dos bancos de dados na inscrição indevida dos consumidores, discutindo-se o conceito de bancos de dados, sua finalidade, os requisitos para inscrição, a inscrição indevida e da responsabilidade civil na inscrição indevida.

1 DAS PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS

1.1 Relação de consumo e vulnerabilidade do consumidor

Relação jurídica diz respeito à ligação existente entre duas partes, na qual é possibilitada a transmissão permanente ou provisória de um bem. Tal relação é invisível, possível graças à interação social, em que os efeitos são estabelecidos pelo ordenamento jurídico. Dentre as diversas características que podem ser citadas, destaca-se a bipolaridade, como a principal.¹

No âmbito do direito do consumidor, a identificação de uma relação de consumo e seus elementos essenciais é um dos critérios fundamentais para que se possa determinar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor - CDC, ou seja, das normas de direito do consumidor.²

Observa-se a importância de se identificar essa relação, quando o fornecedor, para não se submeter às regras de proteção do consumidor, em algumas situações, utiliza o argumento de que não existe uma relação de consumo.³

Para que exista uma relação jurídica, a doutrina estabelece como elementos os sujeitos, o objeto, o fato jurídico e a garantia. No caso da aplicação do CDC, é necessária uma definição conceitual de seus elementos constitutivos.⁴

Antes de se definir os elementos essenciais, é importante destacar que no direito brasileiro não existe uma definição, no Código de Defesa do Consumidor, do que seja uma relação de consumo. Ao invés de estabelecer uma definição específica, o legislador optou por conceituar os sujeitos e o objeto da relação de consumo.⁵

No que se toca aos sujeitos da relação, temos consumidor e fornecedor. Já em relação ao objeto, temos produto ou serviço. Tais conceitos são relacionais e dependentes, ou seja, só

¹ LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3.ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2012. p. 159-160.

² MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5 ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 143.

³ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5 ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 143.

⁴ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5 ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 143.

⁵ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5 ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 143.

existirá um consumidor se também existir um fornecedor, tal como também deve existir um produto ou serviço.⁶

Desse modo, tais conceitos não podem ser utilizados isoladamente, ou seja, as definições são umas dependentes das outras para que seja possível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.⁷

Resumindo o que foi dito em relação aos elementos necessários para que ocorra uma relação de consumo temos o sujeito passivo (o consumidor), o sujeito ativo (o fornecedor) e o objeto (produto ou serviço).⁸

É importante ressaltar a existência dos elementos subjetivos e objetivos, presentes em toda relação jurídica, além dos direitos e obrigações que se originam a partir da formação do vínculo jurídico, fato que obriga o devedor ao pagamento.⁹

Para que se possa estabelecer que um determinado sujeito é consumidor na relação jurídica, é necessário que se analise diversos fatores. Em relação ao ponto de vista subjetivo, (tendo o consumidor como sujeito da relação jurídica), o consumidor definido como não profissional que contrata com profissional, comerciante, industrial ou profissional liberal. Tal definição é adotada em diversas legislações de vários países.¹⁰

Há de se destacar também que, segundo a teoria finalista ou subjetiva, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, no artigo 2º, é necessário identificar a destinação final do produto ou serviço, para a qualificação do consumidor. Ou seja, não basta o consumidor ser destinatário fático do produto, apenas retirá-lo do mercado. É necessário ser destinatário econômico do produto e que não o utilize para revenda.¹¹

⁶ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5 ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 304-305.

⁷ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5 ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 144.

⁸ SILVA NETO, Orlando Celso. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 30.

⁹ LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3.ed. São Paulo. Editora Saraiva, 2012. p. 161.

¹⁰ SILVA NETO, Orlando Celso. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 30.

¹¹ FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. p.76.

Apesar de diversas legislações adotarem o conceito subjetivo de consumidor, o legislador brasileiro adotou uma concepção objetiva de consumidor: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”¹²

Assim, é possível concluir que pessoas jurídicas também podem ser consideradas consumidoras, desde que adquiram produtos ou serviços como destinatárias finais. Ou seja, para que o sujeito seja considerado consumidor em uma relação de consumo, não é necessário que seja pessoa física, nem a intenção de uso pessoal e não econômico do bem ou produto.¹³

Conforme mencionado anteriormente, é de fundamental importância identificar os elementos essenciais de uma relação de consumo, para que se possa aplicar o Código de Defesa do Consumidor. Após a identificação do consumidor, é necessária também a correta identificação e caracterização do fornecedor.¹⁴

No que se refere à conceituação do fornecedor, temos o que estabelece o art. 3º do CDC, conforme observa Roberta Densa:¹⁵

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Para que o fornecedor possa ser encaixado no sentido previsto pelo Código de Defesa do Consumidor, é necessário que sua conceituação possua três elementos essenciais: (1) fornecedor deve ser encaixado na categoria de pessoa ou ente despersonalizado; (2) deve haver uma vontade econômica do agente, não necessariamente lucrativa; (3) A prestação do serviço ou a comercialização do produto deve ocorrer mediante remuneração, mesmo indireta.¹⁶

¹² SILVA NETO, Orlando Celso. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 30.

¹³ SILVA NETO, Orlando Celso. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 30.

¹⁴ SILVA NETO, Orlando Celso. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 44.

¹⁵ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010. p.16.

¹⁶ SILVA NETO, Orlando Celso. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 44.

Outro fator que deve ser considerado quando da classificação do fornecedor é a habitualidade. A atividade não pode ser desenvolvida eventualmente. Ou seja, a atividade ou serviço deve ser oferecido de forma regular no mercado.¹⁷

Após a identificação e conceituação dos elementos subjetivos de uma relação de consumo, é necessário também o mesmo processo em relação ao elemento objetivo dentro de uma relação de consumo.¹⁸

O elemento objetivo da relação de consumo pode ser definido como o objeto sobre o qual recai a relação jurídica de consumo e que é definido pelo Código de Defesa do Consumidor como produto ou serviço.¹⁹

A conceituação do produto pode ser encontrada no §1º do art. 3º do CDC: “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.” Desse modo, produto pode ser qualquer bem corpóreo ou incorpóreo que tenha valor econômico e que seja suscetível de apropriação, que possua como destinação a satisfação de uma necessidade do consumidor.²⁰

Já serviço, é conceituado pelo art.3º, § 2º, do CDC, nos seguintes termos, conforme menciona Roberta Densa:”²¹.

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes de caráter trabalhista

Após a conceituação e caracterização dos elementos subjetivos e objetivos de uma relação jurídica de consumo, é importante destacar a vulnerabilidade do consumidor, no âmbito dessa relação.

¹⁷ ¹⁷ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 2. ed. São Paulo. Atlas. 2005. p.35.

¹⁷ NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2013. p.55.

¹⁸ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010. p.16.

¹⁹ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010. p.20.

²⁰ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010. p.21.

²¹ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010. p.20.

Ao se realizar uma breve leitura do art. 4º, I, do CDC, é possível constatar a intenção do legislador de colocar o consumidor, em todas as situações possíveis, na condição de vulnerável em uma relação jurídica de consumo.²² Com tal dispositivo, podemos concluir que a vulnerabilidade do consumidor decorre da lei e não admite prova em contrário.²³

A vulnerabilidade do consumidor pode ser confirmada ao se observar o disposto no art. 4º, I, do CDC, que afirma que a “Política Nacional das Relações de Consumo (caput) possui como um de seus objetivos o “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.²⁴

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor é de suma importância, pois tal ato faz com que se cumpra o princípio da isonomia, estabelecido pela Constituição Federal. O cumprimento de tal princípio significa reconhecer que o consumidor é, na relação de consumo, a parte mais fraca.²⁵

Um fato a ser constatado, é que basta ser consumidor para ser considerado vulnerável. Não é necessária nenhuma prova, pois é uma afirmação legal. Desse modo, se é consumidor, já goza dos benefícios de proteção proporcionados pela lei.²⁶

Essa fragilidade inerente ao consumidor decorre de dois fatores: um de ordem técnica e outro de ordem econômica. Tais fatores fazem com que a fragilidade do consumidor seja exposta, pois ela é real e concreta.²⁷

O primeiro fator decorre dos meios de produção empregados, ou seja, é um aspecto que engloba não somente as características administrativas e técnicas usadas na fábrica de produtos e na prestação dos serviços, mas também no poder de escolha que apenas o

²² FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. p.31.

²³ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010. p.25.

²⁴ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 2. ed. São Paulo. Atlas. 2005. p.35.

²⁵ NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev.,atual. e ampl. São Paulo: Saraiva,2013. p.202.

²⁶ NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev.,atual. e ampl. São Paulo: Saraiva,2013. p.203.

²⁷ NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev.,atual. e ampl. São Paulo: Saraiva,2013. p.202.

fornecedor tem. É ele quem decidirá como tal produto será feito ou como um determinado serviço será realizado, sem possibilidade de alterações por parte do consumidor.²⁸

Esse primeiro fator é facilmente constatado, quando se fala na “escolha” do consumidor. Essa escolha pode até existir, mas de maneira reduzida, pois como o produto já chega pronto, assim como a realização do serviço, esse poder de escolha não é tão significativo.²⁹

Um segundo ponto a ser citado é o aspecto econômico. Em relação ao consumidor, o fornecedor possui, via de regra, uma maior capacidade econômica, apesar de existirem consumidores com uma determinada capacidade econômica. Porém, é importante frisar que essa é uma exceção, sendo regra o fornecedor ter maior capacidade econômica.³⁰

Por fim, é essencial observar que o ordenamento jurídico brasileiro é composto por diversas leis que regem as mais diversas matérias de maneira mais específica. Dentre as diversas leis, encontramos o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que será aplicada somente se houver uma relação de consumo.³¹

1.2 Das práticas comerciais

Anteriormente à Revolução Industrial, o artesão era responsável por todo o processo de produção, desde a concepção da ideia do produto, sua fabricação e venda. Porém, após a Revolução, o ciclo de produção passou a ser complexo.³²

Tal complexidade se deu por conta da introdução das máquinas, fato que fez com que a produção tomasse proporções gigantescas. Com tal fenômeno, ocorreu um distanciamento

²⁸ NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2013. p.20.

²⁹ NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2013. p.202.

³⁰ NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2013. p.203.

³¹ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2010. p.7.

³² ROLLO, Arthur Luis Mendonça Rollo. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e punitive damages nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011. p.117.

entre consumidor e fornecedor. Deixou de ser possível a relação até então existente, em que o artesão era responsável pela produção e venda de todos os produtos.³³

Com tais acontecimentos foram necessárias algumas mudanças, como, por exemplo, em relação à necessidade de escoamento da produção, à aproximação dos produtos e serviços dos consumidores. Com essas e outras necessidades, houve uma alteração na forma das práticas comerciais, que podem ser descritas como o conjunto de ações dos fornecedores que objetivam, direta ou indiretamente, o escoamento de produtos.³⁴

As práticas comerciais podem ser conceituadas como um conjunto complexo de atos praticados pelo do fornecedor, como a escolha do ponto comercial, a abertura de uma loja, a disposição dos produtos na vitrine, a escolha dos revendedores, entre outras coisas.³⁵

Segundo Marco Antônio Marcondes Pereira, citado por Arthur Luis Mendonça Rollo, a prática comercial é um processo de preparação e o planejamento mercadológico, que envolve “atividades como a pesquisa de mercado, o planejamento do produto, fixação de preços, publicidade, promoção de vendas e distribuição do produto”. Essas etapas configuram a prática comercial.³⁶

É interessante notar que dentre os vários comportamentos comerciais que podem ser citados como práticas comerciais, também podemos citar as técnicas de marketing, que buscam uma aproximação dos consumidores dos produtos e serviços. Também está enquadrado como prática comercial os arquivos de consumo, ou mais comumente conhecidos como bancos de dados e cadastros, bem como as diversas formas de cobrança de dívidas.³⁷

Em relação à sua disposição no Código de Defesa do Consumidor (CDC), as práticas comerciais estão situadas no Capítulo V, distribuídas em seis seções: Disposições Gerais (art.

³³ ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e *punitive damages* nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011. p.117.

³⁴ ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e *punitive damages* nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011. p.117.

³⁵ ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e *punitive damages* nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011. p.117.

³⁶ ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e *punitive damages* nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011. p.117.

³⁷ ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e *punitive damages* nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011. p.118.

29); Oferta (arts. 30 a 35); Publicidade (arts. 36 a 38); Práticas Abusivas (arts. 39 a 41); da Cobrança de Dívidas (art.42); e Bancos de Dados e Cadastro de Consumidores (arts. 43 a 45).³⁸

É importante ressaltar que, em relação às práticas comerciais, o artigo 29 do CDC amplia a conceituação de consumidor, fazendo com que consumidor seja considerado como qualquer pessoa exposta às práticas comerciais. Desse modo, a mínima exposição às práticas comerciais já acarreta um tratamento diferente para o consumidor, em razão da sua condição de vulnerabilidade.³⁹

1.3 Práticas comerciais abusivas segundo o Código de Defesa do Consumidor

As práticas comerciais são de grande importância para a economia atual, porém, também é necessário que se tenha certa cautela, pois essas práticas decorrem da produção em massa, em grande escala, que, por sua vez, leva à circulação de produtos e serviços em proporções gigantescas, fazendo com que os fornecedores e consumidores se tornem seres anônimos.⁴⁰

Em relação a sua disposição no Código de Defesa do Consumidor, as práticas comerciais estão situadas na Seção IV, arts. 39, 40 e 41, dos quais apenas o art. 39 refere-se, de forma exemplificativa, às práticas que devem ser coibidas. Outras práticas abusivas podem ser encontradas em outros dispositivos do CDC.⁴¹

Em relação ao rol de práticas abusivas, assim dispõe o art. 39 do CDC:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)
I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

³⁸ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010. p.103.

³⁹ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010. p.104.

⁴⁰ ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e punitive damages nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011. p.118.

⁴¹ NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2013. p.596.

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

X - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - (Vetado).

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

As práticas abusivas são classificadas em pré contratuais, pós contratuais e contratuais. Pré contratuais são as que ocorrem antes do surgimento do contrato, como as ofertas que possuem como escopo vincular o consumidor. Nesta primeira classificação, podemos citar ainda como exemplo a conhecida operação casada, que consiste no fornecimento de algum produto ou serviço, na aquisição de outro produto ou serviço.

Já as práticas pós contratuais, ocorrem quando já existe um contrato firmado entre fornecedor e consumidor. Como exemplo, pode-se citar a negativação indevida nos serviços de proteção ao crédito, objeto do presente estudo

E, finalmente, temos as práticas contratuais, que são aquelas ligadas ao que está no contrato de forma expressa ou implícita. Como exemplo, a não estipulação de prazo para cumprimento de uma obrigação por parte do fornecedor.⁴²

2 RESPONSABILIDADE CIVIL

⁴² NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2013. p.596.

2.1 Conceito

O conceito de responsabilidade está ligado ao surgimento de uma obrigação derivada de um dever jurídico sucessivo, em função da ocorrência de um dever jurídico *lato sensu*.⁴³

Rogério Marrone de Castro Sampaio apresenta o conceito de responsabilidade civil no entendimento de Savatier, extraído da obra de Silvio Rodrigues: “obrigação que pode incumbir uma pessoa a reparar o prejuízo causado a outra, por fato próprio, ou por fato de pessoas ou coisas que dela dependem”⁴⁴

Podemos utilizar como exemplo para ilustrar o conceito de responsabilidade civil, a inscrição de um consumidor que sempre honra na data, ou até mesmo antes de vencimento, suas prestações. Se esse indivíduo, que possui uma imagem a zelar e sempre cumpriu com suas obrigações, vê seu nome negativado por conta de uma dívida inexistente, ele se sentirá prejudicado. Nessa situação, o responsável pelo erro deverá ser responsabilizado e deverá indenizar o consumidor.

A partir dessa ideia inicial, é possível observar que toda conduta ilícita da própria pessoa, de outrem ou de coisas que dela dependem, podem gerar um dever de indenizar. Ou seja, no caso de um prejuízo, o autor tem o dever de indenizar a vítima.⁴⁵

Rogério Marrone lembra que a responsabilidade civil faz parte do direito obrigacional, haja vista que há o dever do autor de indenizar a vítima pelos atos ilícitos por ele praticados.⁴⁶ Ou seja, o núcleo da responsabilidade civil se encontra no desvio de conduta e com ela vem o dever de reparar o prejuízo causado.⁴⁷

Sergio Cavalieri Filho considera que é importante diferenciar obrigação de responsabilidade. A primeira sempre decorre de um dever jurídico originário, enquanto que a segunda é um dever jurídico sucessivo, que decorre da violação de uma obrigação.⁴⁸

⁴³ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil** – volume 3. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 44.

⁴⁴ SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. **Direito civil: responsabilidade civil**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 17.

⁴⁵ VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil – responsabilidade civil** – volume 4. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 1.

⁴⁶ SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. **Direito civil: responsabilidade civil**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 17.

⁴⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 14.

⁴⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 14-15.

Como é necessária a violação de uma obrigação, para que ocorra a responsabilidade, então é possível concluir que, sem a existência de um dever jurídico preexistente, não é possível que ocorra qualquer modalidade de responsabilidade, pois como a responsabilidade é um dever sucessivo, depende da prévia violação de um dever jurídico.⁴⁹

Como existe a violação de um dever jurídico na responsabilidade civil, há de se observar que nesse instituto, a conduta do agente é avaliada. Nessa avaliação, o que se busca averiguar é se a conduta do agente irá ou não gerar uma obrigação de indenizar. Desse modo, o indivíduo é responsável se houver a possibilidade de ser sancionada, mesmo não tendo cometido o ato ilícito pessoalmente.⁵⁰

Em relação à aplicabilidade da responsabilidade civil, cabe destacar a importância do princípio obrigacional, segundo o qual, quem deve é o devedor e seu patrimônio irá responder pelo dano causado a terceiro. Tal preceito encontra-se no art. 1528, *caput*, do Código Civil, assim redigido: “os bens do responsável pela ofensa ou violação do direito de outrem ficam sujeitos à reparação do dano causado, e, se tiver mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação”. Com a reparação do dano por parte do autor, não se aplica, no caso da responsabilidade civil, a prisão civil do devedor, autor de um ato ilícito, quando há o descumprimento voluntário e inexcusável de se reparar obrigação. Porém, é importante lembrar da exceção, que é a possibilidade de prisão, no caso de obrigação alimentar.”⁵¹

Ainda em relação à pessoa que comete o ato ilícito, é importante destacar que a responsabilidade pode ser direta, no caso de o dano ser causado pelo próprio causador, ou indireta, quando o dano é causado por um terceiro. Na segunda hipótese, cabe ressaltar que só se pode chamar o terceiro a indenizar quando for expressamente permitido por lei. Porém, no caso de não ser possível identificar o causador direto ou indireto do dano, a vítima terá que suportar o prejuízo, apesar de que o ideal é que todos os danos sejam reparados.⁵²

No conceito de responsabilidade civil, existe uma subdivisão em responsabilidade civil subjetiva e responsabilidade civil objetiva.

⁴⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11.ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 15.

⁵⁰ VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil – responsabilidade civil** – Volume 4. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 6.

⁵¹ SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. **Direito civil : responsabilidade civil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 17.

⁵² VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil – responsabilidade civil** – Volume 4. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 6-7.

2.2 Espécies de responsabilidade civil

2.2.1 Da responsabilidade civil subjetiva

Na classificação da responsabilidade civil em subjetiva ou objetiva, deve-se levar em conta se a culpa será considerada ou não como elemento da obrigação de reparar o dano.⁵³

É entendida como “subjetiva” a responsabilidade, quando fundada na ideia de culpa. Nesse caso, é fator crucial a prova de culpa do agente, para que o dano imputado a ele possa ser indenizável. Desse modo, na modalidade subjetiva, só ocorrerá a caracterização da responsabilidade do agente causador do dano se ele agir com dolo ou culpa.⁵⁴

Também conhecida como responsabilidade clássica, a responsabilidade subjetiva possui como pilar principal o dever de indenizar o fator culpa em sentido amplo. Tal fato pode ser constatado, ao se retirar o elemento culpa, sem o qual não é possível falar em responsabilidade civil. Nesse caso, não é suficiente que o dano advinha de um comportamento, apenas. É necessário que esse comportamento seja qualificado pelo elemento subjetivo culpa, ou seja, é necessária a intenção do autor de causar dano, ou que esse comportamento seja resultado da violação de um dever de cuidado⁵⁵

Desse modo, na doutrina subjetiva, a ideia da responsabilidade civil, é de que cada indivíduo responde pela própria culpa. Assim, como a pretensão de reparação do dano é fato constitutivo do direito, cabe ao autor o ônus da prova em relação à culpa do réu.⁵⁶

De outra parte, se o dano foi causado exclusivamente pelo sujeito que sofreu as consequências, não é possível que ocorra a responsabilização por parte de outrem. De igual modo, também não há responsabilização, se o dano decorre de caso fortuito ou força maior. De outro lado, se um prédio desabar em razão de um erro de cálculo do engenheiro, haverá responsabilidade civil, pois existe um sujeito que causou o dano. Já não se pode dizer o

⁵³ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro – Responsabilidade Civil**, vol. 4. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 59.

⁵⁴ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro – Responsabilidade Civil**, vol. 4. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 48.

⁵⁵ SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. **Direito civil : responsabilidade civil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 26.

⁵⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil – volume 3**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 56.

mesmo se o desabamento do prédio ocorrer por conta de um abalo sísmico, pois, nesse caso, o dano decorre de um evento da natureza, impossível de ser previsto e evitado.⁵⁷

2.2.2 Da Responsabilidade civil objetiva

A responsabilidade subjetiva não é capaz de resolver todos os problemas em relação aos anseios da sociedade por justiça nas relações sociais. Existem atividades no mundo dos negócios, por exemplo, que pressupõem risco para a integridade física e patrimonial das pessoas. Assim, se fosse utilizada apenas a responsabilidade subjetiva, muitos dos danos que ocorrem ficariam sem nenhum tipo de reparação. Por essa razão, foi criada a teoria do risco, para resguardar as vítimas de danos que podem ocorrer sem a existência de culpa ou dolo.⁵⁸

A responsabilidade civil objetiva tem como característica o fato de que não é necessário haver o elemento culpa para que ocorra o dever de indenizar.⁵⁹ Ao se analisar a jurisprudência, é possível observar que é cada vez mais comum identificar o dever de indenizar, sem a presença de culpa. E surge, assim, a culpa presumida, que possui como pilar o dever de não prejudicar.⁶⁰

A responsabilidade objetiva também é conhecida como responsabilidade pelo risco. Além disso, é necessário destacar que os princípios aplicáveis à responsabilidade subjetiva também são válidos para a responsabilidade objetiva. Desse modo, na responsabilidade objetiva também existe uma atividade ilícita, o dano e o nexo causal, excluindo-se apenas o elemento culpa.⁶¹

Nessa modalidade de responsabilidade, observa-se que não é necessário que haja dolo ou culpa na conduta do agente, caso em que sua conduta é considerada irrelevante, juridicamente. É necessário apenas que exista um nexo de causalidade entre o dano e a conduta do agente causador do dano, para que a obrigação de indenização surja.⁶²

⁵⁷ NADER, Paulo. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 32.

⁵⁸ NADER, Paulo. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 32.

⁵⁹ SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. **Direito civil : responsabilidade civil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 26.

⁶⁰ VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil – responsabilidade civil – Volume IV**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 7.

⁶¹ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 179

⁶² GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil – volume III**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 56-57.

O dever de indenizar, nesse caso, deu origem ao surgimento da teoria da responsabilidade objetiva. Tal teoria desconsidera a culpabilidade.⁶³ E como a responsabilidade civil considera que o dano deve ser, sempre que possível, reparado, surgiu a teoria do risco, que defende a ideia de que a obrigação de reparar um dano nem sempre está ligada ao comportamento culposos do agente.⁶⁴

Tal teoria foi concebida no final do século XIX, pelos juristas franceses, que buscavam um fundamento para a responsabilidade objetiva. Essa busca decorreu do grande desenvolvimento industrial, fato que fez aumentar quantitativamente os acidentes de trabalho que necessitavam ser reparados.⁶⁵

Na construção dessa teoria, observou-se que risco é perigo, e, com isso, existe a probabilidade de existência de dano. Assim, se um indivíduo exerce uma atividade perigosa, deve assumir os riscos e reparar os possíveis danos que podem decorrer de tal atividade.⁶⁶

Observa-se que na responsabilidade objetiva é desnecessário o nexo psicológico entre o fato e a vontade de quem pratica determinado ato, tal como a valoração da conduta. É interessante notar que existe uma diferença entre culpa e risco. A culpa é ligada ao homem, já o risco tem relação com o serviço, a atividade. A culpa está relacionada ao indivíduo, tem uma característica subjetiva, já o risco transcende as possibilidades humanas, pois existe um caráter impessoal.⁶⁷

2.2.3 Responsabilidade contratual

Além da classificação em responsabilidade objetiva e subjetiva, também existe uma divisão da responsabilidade em contratual, e extracontratual ou aquiliana. Para identificar em

⁶³ VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil – responsabilidade civil – Volume IV**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 7.

⁶⁴ SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. **Direito civil : responsabilidade civil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 26.

⁶⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 181.

⁶⁶ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 181.

⁶⁷ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 181-182.

qual classificação a conduta do agente se enquadra, deve ser identificada a norma jurídica violada pelo agente causador do dano.⁶⁸

Primeiramente, em relação à responsabilidade contratual, decorre do descumprimento de uma obrigação contratual, previamente pactuada entre as partes. Ou seja, na responsabilidade contratual, existe uma avença entre as partes que, quando descumprida, torna o agente inadimplente.⁶⁹

É interessante notar que a responsabilidade contratual não está no contrato. O que se encontra no contrato, de fato, é o dever jurídico preexistente, a obrigação originária pactuada pelas partes. E o surgimento da responsabilidade contratual ocorre quando uma das partes (ou ambas) não cumpre o contrato, gerando o dever de indenizar.⁷⁰

É importante destacar ainda, que a responsabilidade contratual abrange também o inadimplemento relativos a qualquer obrigação, mesmo aquelas advindas de um contrato unilateral, como, por exemplo, um testamento, a promessa de recompensa ou uma procuração. Também se encaixa nessa categoria, o descumprimento de uma lei, como a obrigação de alimentos.⁷¹

Tal diversificação, em relação aos casos passíveis de serem abarcados como responsabilidade contratual, ocorre em razão de alguns autores entenderem que a expressão responsabilidade contratual não é tão rigorosa. Tal fato pode ser constatado quando se verifica que a obrigação da reparação de um dano nem sempre advém do descumprimento de um contrato. E surgem, assim, outras designações, como a responsabilidade negocial, que é utilizada para resolver obrigações advindas de um negócio unilateral.⁷²

Ainda como exemplo de responsabilidade que não resulta do descumprimento de um contrato, pode ser citada a responsabilidade obrigacional, que ocorre quando não há o cumprimento das obrigações em sentido técnico, que não resultam de um negócio entre as

⁶⁸ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil** – volume 3. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 58.

⁶⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.62.

⁷⁰ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 333.

⁷¹ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.62.

⁷² CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 331-332.

partes, mas da lei. Tais expressões, muitas vezes equívocas em alguns pontos e por não terem nenhuma tradição, não conseguiram superar a expressão responsabilidade contratual.⁷³

Para que se caracterize a responsabilidade contratual, é imprescindível que agente e vítima já tenham alguma aproximação prévia e que tenha ocorrido algum tipo de vínculo entre eles para o cumprimento de uma ou mais prestações. Nesse caso, a culpa contratual advém do dever de cumprir o que foi pactuado.⁷⁴

Ainda em relação à culpa contratual, é interessante notar que a culpa nessa modalidade é sempre presumida e com isso, há a inversão do ônus da prova, cabendo à vítima provar unicamente que a obrigação não foi cumprida, deixando para o provável devedor o *onus probandi*.⁷⁵

Também é interessante notar que, em certas situações, não se pode ter certeza se existe um contrato ou um negócio unilateral, diante da impossibilidade de identificar, de forma clara, sua existência. Essas situações podem ser facilmente visualizadas, no caso de um transporte gratuito ou de um cidadão comum, médico, que presta socorro a um acidentado. Apesar de haver dúvidas em relação à existência de um negócio, ou não, tal fato não afasta a possibilidade de um dever de indenizar.⁷⁶

2.2.4 Responsabilidade extracontratual ou aquiliana

Além da responsabilidade contratual, também existe a responsabilidade extracontratual ou aquiliana, que não é derivada de nenhum contrato. Essa responsabilidade decorre de um ilícito extracontratual, também é comumente conhecida como aquiliana.⁷⁷

E, nesse caso, aplica-se o artigo 186 do Código Civil que estabelece que aquele que causar dano a outrem ou violar direito, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência fica obrigado a repará-lo.⁷⁸

⁷³ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 331-332.

⁷⁴ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil** – volume III. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 60.

⁷⁵ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil** – volume 3. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 60.

⁷⁶ VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil – responsabilidade civil** – Volume 4. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 24.

⁷⁷ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 62.

Nessa modalidade, diferentemente da contratual, não existe um vínculo pré-estabelecido entre a vítima e o causador do dano.⁷⁹ Estão compreendidos na responsabilidade aquiliana, a violação de deveres gerais de abstenção ou omissão, como os direitos da personalidade, e os direitos de autor.⁸⁰

Em relação à responsabilidade contratual e à extracontratual, é importante notar que a doutrina atual aproxima as duas modalidades, pois observa a culpa como elemento único, fato que é tomado como base genérica da responsabilidade. Em relação à culpa contratual, o aspecto de maior relevância a ser observado é o inadimplemento e os termos e limites da obrigação. Já na culpa aquiliana, os principais pontos a serem levados em consideração são a conduta do agente e a culpa em sentido lato.⁸¹

Por fim, faz-se necessário realizar uma diferenciação entre a responsabilidade contratual e a extracontratual. A primeira a ser destacada é a que se refere ao ônus da prova. No caso de ocorrer responsabilidade contratual, cabe ao credor demonstrar apenas que a prestação não foi cumprida. Já no caso do devedor, para não ser responsabilizado, deverá demonstrar a existência de algumas das excludentes de responsabilidade, a saber: culpa exclusiva da vítima, caso fortuito ou força maior. Ou seja, ao devedor resta o *onus probandi*.⁸²

Ainda na primeira categoria de diferenciação, quando se trata de responsabilidade extracontratual, quem fica com o ônus de provar que o dano se deu por culpa do agente é o autor da ação. Essa situação pode ser visualizada no caso de um atropelamento, em que o autor da ação, a vítima, terá que provar a culpa do agente e sua responsabilidade.⁸³

A segunda diferenciação entre as responsabilidades refere-se às fontes das quais promanam. Enquanto a contratual deriva de um contrato pré-estabelecido entre as partes, a

⁷⁸ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.62.

⁷⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.62.

⁸⁰ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro – Responsabilidade Civil**, vol. 4. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 45.

⁸¹ VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil – responsabilidade civil – Volume IV**. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2014. p.24.

⁸² GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro – Responsabilidade Civil**, vol. 4. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 48.

⁸³ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro – Responsabilidade Civil**, vol. 4. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 48.

extracontratual deriva de uma não observância de um dever genérico de não lesar, de não causar dano a ninguém.⁸⁴

A terceira diferenciação diz respeito à capacidade do agente causador do dano. Carlos Roberto Gonçalves cita o entendimento de Josserand, que fala sobre as limitações que a capacidade sofre quando se trata da responsabilidade simplesmente contratual e que é mais ampla no campo extracontratual. No tocante ao campo contratual, exige-se que os agentes sejam capazes no tempo de sua celebração, sob pena de nulidade e de não produzir efeitos indenizatórios.⁸⁵

Ainda na hipótese da terceira diferenciação, no caso de um incapaz que comete um delito passível de ser responsabilizado, sua conduta pode dar origem a uma obrigação de reparação, pelas pessoas legalmente responsáveis por sua guarda.⁸⁶

Já na hipótese de um menor celebrar um contrato, o ajuste só restará válido, com a vinculação, no caso de esse menor estar devidamente representado ou assistido por seu representante legal.

2.3. Pressupostos da responsabilidade civil

Em relação à responsabilidade civil, existe uma regra de fundamental importância. Tal comando encontra-se no art. 186 do Código Civil: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”⁸⁷

Segundo esse artigo do Código Civil, os quatro principais elementos da responsabilidade civil são: ação ou omissão; culpa ou dolo do agente, relação de causalidade e o dano sofrido pela vítima. Vejamos mais detalhadamente cada um desses elementos essenciais.⁸⁸

⁸⁴ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro – Responsabilidade Civil**, vol. 4. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 48.

⁸⁵ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro – Responsabilidade Civil**, vol. 4. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 46-47.

⁸⁶ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro – Responsabilidade Civil**, vol. 4. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 47.

⁸⁷ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.66.

⁸⁸ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.66.

Quanto à ação ou omissão, a lei refere-se a qualquer indivíduo que, por ação ou omissão, venha a causar dano a outrem. Tal responsabilidade pode ocorrer por ato próprio, por ato de terceiro que esteja sob a guarda de quem irá responder ou, ainda, por danos causados por animais ou coisas pertencentes ao agente.⁸⁹

Em relação à responsabilidade civil por ato próprio, podem ser apresentadas como exemplos a calúnia, a injúria, a difamação e a cobrança de dívida já paga.⁹⁰

A responsabilidade por ato de terceiro ocorre nos casos de danos causados por filhos, tutelados ou curatelados, em que os pais, tutores e curadores respondem pela reparação dos danos. Entre muitos outros casos de responsabilidade por ato de terceiro, destacam-se, como exemplos, os casos em que os patrões respondem pelos atos de seus empregados, os educadores pelos atos de seus educandos, o farmacêutico pelos atos de seus prepostos.⁹¹

Já a responsabilidade por coisas ou animais que estejam sob a guarda do sujeito, é, em regra, objetiva, ou seja, independe de prova de culpa. Diante da frequência significativa de acidentes envolvendo coisas ou animais, a responsabilidade objetiva, nesse caso, contribui no sentido de que as vítimas não fiquem sem ressarcimento.⁹²

No que concerne a culpa ou dolo do agente, o art. 186 do Código Civil refere-se, inicialmente, a “ação ou omissão voluntária” e, em seguida, reporta-se a “negligência ou imprudência.”⁹³

Em relação ao dolo, ocorre quando o indivíduo revela a intenção de cometer uma violação do direito. Ou seja, no dolo existe uma violação intencional por parte do sujeito em relação ao dever jurídico. Já a culpa pode ser definida como a falta de diligência.⁹⁴

Uma diferenciação que deve ser feita em relação a esses dois elementos é que, apesar da existência da conduta voluntária nesses dois elementos, no dolo a conduta do sujeito já se inicia ilícita, pois existe a vontade de violar o regramento jurídico. Já na culpa, a ação começa

⁸⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.66.

⁹⁰ Queiroga, Antônio Elias de. **Responsabilidade civil e o novo código civil**. 2 ed. rev. e aum. Rio de Janeiro. São Paulo: Renovar, 2003. p. 15.

⁹¹ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.66.

⁹² GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.66.

⁹³ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.66.

⁹⁴ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.66.

lícita e torna-se ilícita quando começa a se desviar dos padrões estabelecidos pelo ordenamento.⁹⁵

Ainda em relação ao dolo e à culpa, para que a vítima consiga a reparação do dano, é necessário, segundo a teoria subjetivista, que o lesionado prove a existência do dolo ou da culpa. Porém, em diversas situações, a reparação é muito difícil, ante a dificuldade enfrentada pela vítima para provar a existência de dolo ou culpa.⁹⁶

Assim, por conta dessa dificuldade enfrentada pelo lesionado, é admitido pelo direito, em determinados casos, a responsabilidade sem culpa. Essa é a responsabilidade objetiva, que se baseia na teoria do risco.⁹⁷

A relação de causalidade pode ser definida como a relação existente entre a causa e o efeito da ação ou omissão do agente, quando ocorre o dano. Pode ser encontrada no art. 186 do Código Civil, no verbo “causar”. Se não houver relação de causalidade, não poderá haver o dever de indenizar.⁹⁸

Em outra situação, em que se verifica que ocorreu o dano, porém não relacionado ao ato praticado pelo agente, inexistente a relação de causalidade e, assim, também inexistente o dever de indenizar.⁹⁹

Quanto ao dano, para que seja possível a responsabilização, é imprescindível que haja a prova do dano alegado. O dano pode ser material ou moral. O dano mora ocorre, quando não há abalo financeiro para o ofendido. Além dessas duas classificações, o dano também pode ser coletivo ou social.¹⁰⁰

Em relação à culpa, o seu elemento subjetivo é o dever violado. Desse modo, a responsabilidade é uma resposta decorrente da não observância de um dever preexistente. Porém, é importante destacar que, mesmo que ocorra a violação de um dever jurídico, com a existência de culpa, ou até mesmo o dolo, se não for apurado nenhum tipo de prejuízo, não será devida nenhuma indenização.¹⁰¹

⁹⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 46.

⁹⁶ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.663.

⁹⁷ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.66.

⁹⁸ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.67.

⁹⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.67.

¹⁰⁰ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.67.

¹⁰¹ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p.67.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

3.1 Conceito de bancos de dados

O Código de Defesa do Consumidor aborda, no art. 43, os bancos de dados e cadastros de consumidores. Esta é uma matéria de grande importância, haja visto que afeta de maneira significativa a vida dos consumidores. Apesar de ter grande relevância para a economia, é objeto de grande preocupação, pois há necessidade de imposição de regras, considerando que os bancos de dados e cadastros podem ameaçar a privacidade e a honra das pessoas.¹⁰²

Assim dispõe o art. 43 do CDC, sobre os bancos de dados e cadastros de consumidores:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

A acima citada importância dos bancos de dados e cadastros de consumidores decorre da massificação do mercado, da incorporação de milhares de consumidores. Diante disso, fez-se necessário organizar as informações relativas aos consumidores. Com isso, apesar da suma importância para o mercado de tais ferramentas, também é imperioso que se tenha um certo

¹⁰² BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6 ed rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 325.

controle de tais informações, pois é necessário proteger o consumidor do mau uso de suas informações.¹⁰³

Antes de adentrar mais especificamente no assunto bancos de dados de consumo, é importante que se faça uma distinção entre bancos de dados e cadastros de consumo, pois, muitas vezes, de forma indevida, é conferido o mesmo sentido aos dois sistemas de informação. Apesar de o artigo 43 da Lei 8.078/90 tratar tanto dos bancos de dados quanto dos cadastros de consumidores, não realiza uma distinção explícita.¹⁰⁴

A distinção foi apontada por Herman Benjamin, partindo de seu critério doutrinário. Entende o autor que a distinção entre os bancos e os cadastros se dá na origem da informação (fonte) e no seu destino. Nos cadastros, a fonte da informação é o próprio consumidor, pois ao realizar uma compra em uma loja de roupas, por exemplo, ele fornece seus dados pessoais. Com isso, tem-se o objetivo de criar um canal de comunicação com o consumidor, pois a partir do momento em que está de posse de seus dados, o fornecedor pode avisar sobre promoções, chegada de novos produtos, entre outras coisas. Dessa forma, no cadastro, a fonte de informação é o consumidor e o destino é um fornecedor, aquele a quem o consumidor repassou seus dados.¹⁰⁵

Já nos bancos de dados de consumo, a informação não é obtida dos consumidores, como nos cadastros, mas dos fornecedores. Desse modo, a informação é armazenada em uma entidade e utilizada pelo mercado, pelos fornecedores. Tais informações podem ter diversas utilidades para os fornecedores. Desse modo, os bancos de dados de consumo possuem fundamental importância para o mercado de consumo.¹⁰⁶

Nos bancos de dados existem, mais especificamente, os bancos de dados de proteção ao crédito. São exemplos mais conhecidos o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), Serasa Experian, Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), entre outros. Possuem como objetivo a coleta, armazenamento e a transferência, a terceiros, de informações sobre potenciais consumidores, candidatos à obtenção de crédito.

¹⁰³ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5 ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 304-305.

¹⁰⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6 ed rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 326.

¹⁰⁵ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6 ed rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 326-327.

¹⁰⁶ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6 ed rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 327.

3.2 Finalidades dos bancos de dados e sua importância para a economia

Os Bancos de dados de proteção ao crédito realizam a coleta, armazenamento e a transferência de informações a terceiros, sobre potenciais consumidores. O papel dessas entidades termina com a transferência das informações aos fornecedores. Após a realização dessa última etapa, cabe ao fornecedor a decisão de conceder ou não o crédito ao seu potencial consumidor.¹⁰⁷

O que ocorre é que, para a concessão do crédito, é necessário que o fornecedor tenha uma certa confiança em relação ao indivíduo que será beneficiado. E com a massificação dos consumidores, ocorreu um certo anonimato, não sendo possível saber quem é tal indivíduo, sua reputação como bom ou mal pagador. Desse modo, os bancos de dados de proteção ao crédito possibilitam a concessão do crédito de forma mais rápida, para o beneficiário, e mais segura, para o fornecedor.¹⁰⁸

Por outro lado, a decisão final, de conceder ou não o crédito, não é dessas entidades de proteção ao crédito. Não são tais entidades que negam o crédito, como imagina o senso comum, mas o fornecedor, a quem cabe dar a palavra final. Pode ocorrer que, mesmo existindo diversos registros negativos no nome de uma pessoa, o fornecedor decida por conceder o crédito. Ou seja, a decisão sobre a concessão de crédito cabe, única e exclusivamente, ao fornecedor.¹⁰⁹

Essas entidades, conforme se observa, prestam um serviço, ao colocar à disposição do fornecedor informações negativas a respeito do indivíduo, para serem analisadas. Entretanto, o que ocorre, de fato, é que o simples registro em tais bancos pode motivar a decisão de negar o crédito, sem a devida avaliação de tais registros.

¹⁰⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 37.

¹⁰⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 39.

¹⁰⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 37.

de avaliação dos registros arma Isso porque tais registros não são devidamente avaliados, pois muitas ocorrências podem não interferir na decisão de se conceder ou não o crédito.¹¹⁰

Na utilização de tais informações, o que se observa é que a existência de qualquer registro basta para que o crédito seja negado pelo fornecedor, não se levando em consideração o valor da dívida nem a data de seu vencimento. Assim, ao invés de utilizar os bancos de dados como fonte de pesquisa, para avaliar as informações sobre o consumidor, o que ocorre é a utilização do simples registro nesses bancos de dados, para negar o crédito.¹¹¹

3.3 Dos requisitos para a inscrição nos bancos de dados

Em relação à inscrição nos bancos de dados, estabelece o art. 43, § 2º, do CDC, que a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo, deverá ser precedida de comunicação escrita ao consumidor, quando não solicitada por ele.¹¹²

Tal exigência foi confirmada pela jurisprudência do STJ, conforme julgado relativo à ementa abaixo transcrita:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. INSCRIÇÃO NO SPC. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. AUSÊNCIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CREDOR. ART. 43, § 2º, DO CDC. 1. Dissídio jurisprudencial comprovado, nos termos do art. 541, § único, do CPC, e art. 255, §§, do Regimento Interno desta Corte. 2. Não resta caracterizada nenhuma ofensa ao artigo 535, II, do CPC, do Estatuto Processual Civil, se o Tribunal de origem aprecia fundamentadamente os dispositivos invocados pelo embargante. Precedentes. 3. Refoge à competência desta Corte, nos exatos termos do artigo 105, III, da CF/88, a análise de suposta contrariedade a dispositivo constitucional. In casu, alegada violação ao art. 5º, LXXXII, da Lei Maior. **4. Conforme entendimento firmado nesta Corte, a comunicação ao consumidor sobre a inscrição de seu nome, nos registros de proteção ao crédito, constitui obrigação do órgão responsável pela manutenção do cadastro, e não do credor, que apenas informa a existência da dívida.** Reconhecida a ilegitimidade passiva do banco recorrente. Aplicação do § 2º, do art. 43, do CDC. 5. Recurso parcialmente conhecido e, nesta parte, provido.

(STJ - REsp: 768838 RS 2005/0122304-5, Relator: Ministro JORGE SCARTEZZINI, Data de Julgamento: 18/08/2005, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJ 12/09/2005 p. 346) (grifou-se)

¹¹⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 37.

¹¹¹ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 37-38.

¹¹² FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. p. 434.

Além disso, ainda segundo a jurisprudência, a responsabilidade pela inclusão do nome do devedor no cadastro é da entidade que mantém tal cadastro, e não do credor, a quem cabe apenas informar a existência da dívida, conforme julgado cuja ementa transcreve-se a seguir:

AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. CONTRATOS BANCÁRIOS. CADASTROS DE INADIMPLENTES. INSCRIÇÃO. DANO MORAL. RESPONSABILIDADE. ENTIDADE ARQUIVISTA. 1. O credor não é parte legítima para figurar no pólo passivo de ação de indenização por danos morais decorrentes da inscrição em cadastros de inadimplentes sem prévia comunicação. 2. **A responsabilidade pela inclusão do nome do devedor no cadastro incumbe à entidade que o mantém, e não ao credor, que apenas informa a existência da dívida.** Precedentes. 3. AGRAVO REGIMENTAL PROVIDO.

(STJ , Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 26/10/2010, T3 - TERCEIRA TURMA) (grifou-se).

Assim, a responsabilidade pela inclusão do nome do consumidor é da entidade que mantém o cadastro e não do credor. Porém, a responsabilização será do credor, no caso de o consumidor ser negativado por conta de uma dívida inexistente.

Também é importante destacar que a inscrição sem a prévia notificação é ilegal e dever ser cancelada, conforme mostra a jurisprudência a seguir:

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. **NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. NECESSIDADE. ART. 43, § 2º DO CDC.** DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. VALOR. ALTERAÇÃO. INVIABILIDADE. SÚMULA 07/STJ. 1. A Segunda Seção deste Tribunal, no julgamento do REsp 1.083.291/RS, representativo de controvérsia repetitiva, (art. 543-C CPC), consolidou o entendimento de que para a prévia notificação ao consumidor da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito basta o envio de correspondência dirigida ao endereço do credor, sendo desnecessário aviso de recebimento. 2. **O STJ já consolidou sua jurisprudência no sentido de que "a ausência de prévia comunicação ao consumidor da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito, prevista no art. 43, § 2º do CDC, enseja o direito à compensação por danos morais, salvo quando preexistia inscrição desabonadora regularmente realizada."** (Recurso Especiais em Processos Repetitivos nºs 1.061.134/RS e 1.062.336/RS) 3. Na espécie, o Tribunal de origem, analisando as provas constantes dos autos, entendeu não ocorrido a prova do prévio envio da notificação ao consumidor. Assim, a revisão do acórdão, para se alcançar conclusão diversa quanto ao ponto, demandaria a reapreciação das provas, providência que encontra óbice na Súmula 7/STJ. 4. Nos termos da jurisprudência consolidada no Superior Tribunal de Justiça, a revisão de indenização por danos morais só é possível em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo, de modo a afrontar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Ausentes tais hipóteses, incide a Súmula n. 7 do STJ, a impedir o conhecimento do recurso. 5. Agravo regimental não provido.

(STJ , Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 15/05/2014, T4 - QUARTA TURMA)

Em relação aos cadastros negativos, Rizatto Nunes lista os requisitos para que possa ocorrer a negativação do nome do consumidor. São eles: “ a) existência da dívida; b)

vencimento da dívida; c) a dívida há de ser líquida; e d) não pode haver oposição por parte do consumidor em relação à dívida”.¹¹³

Apesar de o último requisito estabelecer que não pode haver oposição por parte do consumidor em relação à dívida, o fato de o consumidor recorrer à justiça para contestar a dívida não impede, por si só, o credor de realizar a negativação do nome do consumidor, segundo entendimento do STJ, considerando que tal ato é um direito do credor, previsto no art. 43 do Código de Defesa do Consumidor.¹¹⁴ Tal entendimento do STJ foi externado no julgado cuja ementa transcreve-se a seguir:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. BANCO DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE ATIVA. INTERESSE PROCESSUAL. PRINCÍPIO DA INSTRUMENTALIDADE DAS FORMAS. DESNECESSIDADE DE DOCUMENTO FORMAL PARA ATESTAR A DÍVIDA A SER INSCRITA NOS BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AVISO DE RECEBIMENTO DISPENSADO. DESPICIENDA A NOTIFICAÇÃO RELATIVA A INFORMAÇÕES CONSTANTES EM BANCOS DE DADOS PÚBLICOS. NECESSÁRIA A NOTIFICAÇÃO DE NEGATIVAÇÃO DERIVADA DE INFORMAÇÕES CONSTANTES DO CCF. 1. A multa prevista no artigo 538, parágrafo único, do Código de Processo Civil exige, para sua imposição, que os embargos de declaração tenham caráter manifestamente protelatório, o que não é o caso em julgamento. Incidência da Súmula 98 do STJ. 2. O Ministério Público tem legitimidade para promover ação civil pública visando à defesa de direitos individuais homogêneos, ainda que disponíveis e divisíveis, quando na presença de relevância social objetiva do bem jurídico tutelado. 3. O interesse de agir do Ministério Público é presumido pela própria norma que lhe impõe a atribuição. Quando a lei lhe confere legitimidade para acionar ou intervir, é porque lhe presume o interesse. (MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 24 ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2011. p. 391) 4. Em respeito ao princípio da instrumentalidade das formas, não tendo a parte contrária vislumbrado prejuízo na falta de sua intimação, e, tendo o Tribunal de Justiça de origem concluído de forma fundamentada que os documentos acostados não foram decisivos para o julgamento da ação, não há falar em nulidade. 5. Aos bancos de dados e cadastros de inadimplentes cabem apenas as anotações das informações passadas pelos credores, não sendo de suas alçadas a confirmação por meio de documento formal dos dados fornecidos. 6. A Segunda Seção deste Tribunal, no julgamento do REsp 1.083.291/RS, representativo de controvérsia repetitiva (art. 543-C do CPC), consolidou o entendimento de que para a notificação ao consumidor da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito basta o envio de correspondência dirigida ao endereço do devedor, sendo desnecessário aviso de recebimento. Incidência da Súmula 404 do STJ. 7. Restrições ao crédito derivadas de informações constantes em bancos de dados públicos, como os pertencentes a cartórios de protesto de títulos e de distribuição judicial, por serem de notoriedade pública, afastam o dever de notificação por parte do órgão de proteção ao crédito. 8. O cadastro de emitentes de cheques sem fundo mantido pelo Banco Central é de consulta restrita, não podendo ser equiparado a dados públicos, remanescendo o dever de notificação por parte da Serasa em caso de negativação derivada de tais informações. **9. A simples discussão judicial da dívida não é suficiente para obstaculizar ou remover a negativação do devedor nos bancos**

¹¹³ FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. p. 434.

¹¹⁴ JÚNIOR HUMBERTO, Theodoro, **Direitos do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense. 2013. p. 382.

de dados, a qual depende da presença concomitante dos seguintes requisitos: a) ação proposta pelo devedor contestando a existência integral ou parcial do débito; b) efetiva demonstração de que a pretensão funda-se na aparência do bom direito; e c) depósito ou prestação de caução idônea do valor referente à parcela incontroversa, para o caso de a contestação ser apenas de parte do débito. (REsp 1148179/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/02/2013, DJe 05/03/2013). 10. Esta Corte vem exercendo o controle das astreintes quando exorbitam os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Assim, embora se reconheça as obrigações de fazer e não fazer aqui mantidas, a imposição de multa diária por qualquer descumprimento deve ser fixada ao prudente e razoável arbítrio do juiz da execução. Vencido o relator neste ponto. 11. Recurso especial a que se dá parcial provimento. (STJ - REsp: 1033274 MS 2008/0035831-7, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 06/08/2013, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/09/2013) (grifou-se)

No caso de ocorrer uma discussão em relação à dívida, pode o consumidor no curso da ação revisional, em que são questionadas das cláusulas e condições do contrato, pode o consumidor, por meio de tutela antecipada ou cautelar, requerer a suspensão da inscrição de seu nome no cadastro dos inadimplentes. Entretanto, se o devedor, durante o curso da ação revisional, não recorrer nenhuma medida protetiva para impedir a inscrição de seu nome, tal ato praticado pelo credor não será considerado como ilícito, pois a inscrição por conta de dívida não paga está prevista em lei.¹¹⁵

Ainda em relação à necessidade de comunicação da inscrição do nome do devedor, aprovou o Superior Tribunal de Justiça a Súmula 359, com a seguinte redação: “Cabe ao órgão que mantém o cadastro de proteção ao crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição”. Tal dispositivo preza pela correta aplicação dos preceitos consumeristas.¹¹⁶

Apesar da existência da súmula que possui uma grande amplitude no sentido de alcançar o consumidor para que possa ser informado da inscrição, ocorreu recentemente a aprovação de outra sumula, que acabou por diminuir esse alcance. Trata-se da Súmula 404 do Superior Tribunal de Justiça: “É dispensável o Aviso de Recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros”.¹¹⁷

3.4 Da inscrição indevida e os danos gerados para o consumidor

¹¹⁵ JÚNIOR HUMBERTO, Theodoro, **Direitos do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense. 2013. p. 382.

¹¹⁶ FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. p. 434.

¹¹⁷ FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. P.434.

A inscrição nos bancos de dados já é, por si só, uma prática que traz restrições ao consumidor, pois sua possibilidade de obtenção ao crédito fica restrita. Quando esse fato ocorre de maneira indevida, além da restrição ao crédito, o consumidor encontra-se em uma situação vexatória, já que passa a ser visto pela sociedade como uma pessoa que não honra seus compromissos.¹¹⁸

Tais informações, além de utilizadas nas decisões sobre a concessão de crédito, são levadas em conta nas investigações da vida do candidato a uma vaga de emprego. Nesse caso, tal restrição pode aparecer indevidamente, trazendo, desse modo, um prejuízo incalculável.¹¹⁹

Marco Antonio Zanelatto e Edgard Moreira da Silva mostram de que forma os consumidores podem ser afetados quando indevidamente negativados. Em primeiro lugar tem seu crédito afetado, “impedindo a realização de negócios e denegrindo a sua imagem, pois ele passa a ser visto, no meio social, como um mau pagador, como uma pessoa que não honra seus compromissos e, por isso, não é merecedora de crédito” o que o expõe a vexames e constrangimentos diante dos empregados do estabelecimento em que o seu crédito foi recusado. Além disso, “normalmente, só consegue eliminar os dados negativos existentes a seu respeito, nos bancos de dados”¹²⁰

Na hipótese de inscrição indevida, o dano moral é presumido, não sendo necessária a realização de prova, em relação ao prejuízo suportado pelo consumidor. Nesse caso, é necessário apenas a demonstração do evento danoso, pois tal situação, por si só, já possui força para afetar sua honra, nome e credibilidade, além da restrição indevida em relação ao crédito.¹²¹ Esse entendimento é adotado pela jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF, conforme julgado relativo à ementa transcrita a seguir:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. DÉBITO INEXISTENTE. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. FIXAÇÃO DO IMPORTE. CRITÉRIOS. REDUÇÃO.

1. A inscrição indevida de valores já adimplidos em bancos de dados de proteção ao crédito importa ato ilícito e enseja reparação por danos morais.

¹¹⁸ OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Cadastro de restrição de crédito e código de defesa do consumidor**. Campinas: LZN.2001.p. 397.

¹¹⁹ OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Cadastro de restrição de crédito e código de defesa do consumidor**. Campinas: LZN.2001.p. 397.

¹²⁰ GRINOVER, Ada Pellegrini...[et al]. **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 489.

¹²¹ DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos; v. 21. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2010. p.131.

2. O dano moral decorrente da inscrição indevida em banco de dados de proteção ao crédito é in re ipsa, vale dizer, dispensa prova por derivar prontamente da lesão.

3. O quantum reparatório deve atender a uma dupla finalidade: reparar o dano e punir o ofensor para que não volte a cometer o ilícito. Partindo de tal premissa, o valor a ser fixado deve considerar, também, os demais critérios para a fixação do valor da reparação – conduta praticada pela ré, capacidade econômica de ambas as partes, função desestimulante para a não reiteração do ilícito, entre outros.

4. Apelo parcialmente provido.

(Acórdão n.802234, 20130111317912APC, Relator: FLAVIO ROSTIROLA, 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 09/07/2014, Publicado no DJE: 17/07/2014. Pág.: 102) (grifou-se).

A análise desse julgado do TJDFT permite concluir que, no caso de inscrição indevida, o dano moral é presumido, não sendo necessário a prova da conduta e do dano sofrido pelo consumidor. Nesse caso, não é exigida a comprovação do abalo suportado pelo consumidor.

Apesar da possibilidade de indenização no caso de inscrição indevida, é importante lembrar que, se o consumidor já possuir alguma negativação anterior, não é possível dano moral no caso de uma inscrição indevida. Nessa hipótese, terá direito apenas ao cancelamento da inscrição indevida. É o que estabelece a Súmula nº 385, do STJ, que tem a seguinte redação: “Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.”¹²²

Esse entendimento foi adotado pelo Ministro Ari Pargendler, como relator do REsp. 1.002.985/RS, conforme ementa do julgado desse recurso, abaixo transcrita:¹²³

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. COMUNICAÇÃO PRÉVIA. CDC, ART. 43, § 2º. EXISTÊNCIA DE OUTRO REGISTRO. PRECEDENTE DA SEGUNDA SEÇÃO. I - **Afasta-se a pretensão indenizatória pois, conforme orientação da Segunda Seção desta Corte, "quem já é registrado como mau pagador não pode se sentir moralmente ofendido pela inscrição do seu nome como inadimplente em cadastros de proteção ao crédito"** (REsp 1.002.985/RS, Rel. Min. ARI PARGENDLER, DJ 27.08.2008). Agravo Regimental improvido (STJ , Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 04/09/2008, T3 - TERCEIRA TURMA) (grifou-se).

É importante ressaltar a necessidade de a inscrição anterior ser legítima, ou seja, o consumidor deve estar em uma real situação de inadimplência, para que possa ocorrer apenas o cancelamento da inscrição indevida. Caso a inscrição anterior também seja ilegítima, o

¹²² GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor código comentado e jurisprudência**. Niterói: Impetus.2011. p. 315.

¹²³ GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor código comentado e jurisprudência**. Niterói: Impetus.2011. p. 315.

consumidor terá direito à condenação também em relação à nova inscrição, de igual modo ilegítima.¹²⁴

Desse modo, conclui-se que o erro ou a negativação indevida podem acarretar diversos problemas ao consumidor. Quando tal fato ocorre, ele passa por inúmeras dificuldades, já que se vê impossibilitado de realizar qualquer negócio. Não consegue realizar compras a crédito, empréstimos e, muitas vezes, até mesmo pode ser prejudicado na hora de procurar um emprego. Assim, é possível observar que tal ato pode prejudicar a vida do indivíduo em diversos aspectos.¹²⁵

3.5 Da responsabilidade civil dos bancos de dados na inscrição indevida

Antes de adentrar no tópico da responsabilidade civil dos bancos de dados, é importante destacar que as normas do Código de Defesa do Consumidor possuem primazia sobre as normas do Código Civil Brasileiro. Tal característica decorre do fato de tais normas possuírem ordem pública e caráter social.¹²⁶

Esse é o entendimento adotado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco - TJPE, conforme julgado referente à ementa transcrita a seguir:

APELAÇÃO CÍVEL - CESSÃO ONEROSA DE CRÉDITOS - LEI 8.078/90 (CDC) E CÓDIGO CIVIL DE 2002 - PREVALÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - INEXISTÊNCIA DO DÉBITO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMPROVIMENTO. Preliminares de litispendência e conexão não acolhidas. Não há documentos nos autos que possam comprová-las. - Cessão onerosa de créditos. Cabe à cessionária demonstrar a existência da dívida. Esta não comprovada, há ilegalidade na inscrição do Apelado no Serviço de Proteção ao Crédito. Caracterização de ato ilícito e de dano moral na inserção indevida do nome do Apelado no órgão de restrição ao crédito. Não ocorrência de excesso na aferição do quantum indenizatório. Manutenção da sentença em todos os seus termos.
(TJ-PE - APL: 12116520118171480 PE 0001211-65.2011.8.17.1480, Relator: Cândido José da Fonte Saraiva de Moraes, Data de Julgamento: 15/01/2013, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: 13) (grifou-se).

¹²⁴ GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor código comentado e jurisprudência**. Niterói: Impetus.2011. p. 315.

¹²⁵ BATISTA, Thales Pontes. **Responsabilidade Civil dos Órgãos de Proteção ao Crédito à luz do Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata, além da posição doutrinária e jurisprudencial hodiernas sobre o assunto, inclusive estudo acerca da Recente Súmula 359-STJ**. OAB Revista da Ordem dos Advogados do Brasil. Rio de Janeiro, v.1, n.88, p. 86-95, jan./jun. 2009.

¹²⁶ VALENTIM, Márcio Antonio Alves. **Responsabilidade civil pela inscrição e manutenção indevidos de informações e dados negativos de nomes de consumidores em entidades de proteção ao crédito**. JURISPOIESES – Revista Jurídica dos Cursos de Direito da Universidade Estácio de Sá. Rio de Janeiro: Universidade Estácio de Sá, ano 2, n. 4, p. 209

Já no campo do Direito do Consumidor, o Código de Defesa do Consumidor regulamenta a responsabilidade civil, em duas seções específicas, que tratam da responsabilidade pelo fato e da responsabilidade pelo vício do produto ou serviço. Porém, é importante destacar que, antes mesmo desses dois dispositivos, o art. 6º, VI, do CDC, dispõe que um dos direitos básicos do consumido é a “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.¹²⁷

Tal dispositivo, de fundamental importância, porém nem sempre lembrado com a devida relevância, é considerado como uma cláusula geral da responsabilidade civil, no mercado de consumo. Essa característica significa que o citado dispositivo é utilizado como fundamento geral, para que indenizações de lesões, tanto patrimoniais como morais, possam ser requeridas, mesmo quando a situação que ocasionou o dano ao consumidor não se caracteriza como responsabilidade pelo fato ou vício do produto ou serviço”.¹²⁸

É importante lembrar, a propósito do mencionado no parágrafo anterior, que nem todo dano que o consumidor pode vir a suportar possui como fato gerador um vício ou fato do produto ou serviço. Muitos danos, tanto morais quanto materiais, ocasionados ao consumidor, são decorrentes de atividades que não se encaixam em fato ou vício do produto ou serviço.¹²⁹

Diante da possibilidade de o consumidor sofrer uma lesão que não decorra de um fato ou vício do produto ou serviço, deve ser buscada uma solução para o problema. Nessa situação, a responsabilidade civil deve ser buscada no art. 6º, VI, do CDC, pois tal dispositivo

¹²⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. **Responsabilidade civil dos bancos de dados de proteção ao crédito: diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Cadastro Positivo**. Disponível em: <http://revistampcon.com.br/edicoes/02/artigos/ARTIGO_2014_RESPONSABILIDADE_CIVIL_DOS_BANCOS_DOS_DADOS_DE_PROTECAO_AO_CREDITO-DIALOGO_ENTRE_O_CDC_E_A_LEI_DO_CADASTRO_POSITIVO-LEONARDO_ROSCOE_BESSA.pdf>. Acesso em: 19 set. 2015.

¹²⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **Responsabilidade civil dos bancos de dados de proteção ao crédito: diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Cadastro Positivo**. Disponível em: <http://revistampcon.com.br/edicoes/02/artigos/ARTIGO_2014_RESPONSABILIDADE_CIVIL_DOS_BANCOS_DOS_DADOS_DE_PROTECAO_AO_CREDITO-DIALOGO_ENTRE_O_CDC_E_A_LEI_DO_CADASTRO_POSITIVO-LEONARDO_ROSCOE_BESSA.pdf>. Acesso em: 19 set. 2015.

¹²⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Responsabilidade civil dos bancos dos dados de proteção ao crédito: diálogo entre o código de defesa do consumidor e a lei de cadastro positivo**. Revista de direito do consumidor. São Paulo, vol. 23, n. 92, p. 49-73, mar/abr. 2014

abrange os mais diversos danos que o consumidor pode sofrer com a atividade desenvolvida no mercado de consumo, e não apenas as inerentes ao fato e vício do produto e do serviço.¹³⁰

Adentrando a responsabilidade civil na inscrição indevida dos consumidores, tal prática, apesar de ser classificada como ilícito puro, para Flávio Tartuce deve ser caracterizada como abuso de direito. Ao defender esse ponto de vista, o autor sustenta que há, nessa prática, uma quebra da boa-fé objetiva e da função social. Com isso, conclui o autor que é possível utilizar o art. 187 do Código Civil para demonstrar o abuso de direito, quando ocorre a inscrição indevida: “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.¹³¹

Dessa forma, é possível observar que, quando a inscrição feita pelo credor é de uma dívida real, tal ato consiste em um exercício regular do direito, vindo a afastar qualquer ato ilícito. Porém, quando a inscrição é realizada e a dívida não existe, caracteriza-se, nesse caso, o exercício irregular do direito de crédito.¹³²

Por outro lado, a possibilidade de inscrição do devedor, por parte do credor, tem amparo no ordenamento jurídico. Esse é o entendimento do STJ, de acordo como o julgado relativo à ementa transcrita a seguir:

CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE CRÉDITO. MORA CONFIGURADA. CONSTRANGIMENTO. INEXISTENTE. CDC, ART. 42. **I. A inscrição em cadastro de inadimplentes do devedor em mora, constitui ato amparado no ordenamento jurídico - art. 43 e parágrafos, da Lei n. 8.078/1990, o que desfigura o constrangimento ilegítimo, vedado pelo art. 42 do CDC.** II. Ação indenizatória improcedente. III. Recurso especial não conhecido.
(STJ - REsp: 981005 PB 2007/0200380-0, Relator: Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, Data de Julgamento: 02/10/2007, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJ 03/12/2007 p. 336) (grifou-se).

Desse modo, se a dívida for real e puder ser comprovada, não existe, na ação da inscrição do nome do devedor em cadastro de órgãos como SPC ou SERASA, nenhum tipo de

¹³⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **Responsabilidade civil dos bancos dos dados de proteção ao crédito: diálogo entre o código de defesa do consumidor e a lei de cadastro positivo.** Revista de direito do consumidor. São Paulo, vol. 23, n. 92, p. 49-73, mar/abr. 2014

¹³¹ FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor.** São Paulo: Método. 2014. p.443

¹³² FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor.** São Paulo: Método. 2014. P.444.

abuso de direito ou ilegalidade. Tal atividade não tem como escopo principal prejudicar o consumidor, mas a proteção do sistema creditício.¹³³

Também é importante destacar que, no caso de o consumidor ter seu nome indevidamente negativado e já possuir outras negativas em seu nome, não pode o consumidor alegar dano moral por conta de constrangimento, já que seu crédito já se encontra abalado. Nesse caso, o consumidor tem o direito apenas de pedir uma correção do cadastro. É o que estabelece a súmula 385 do STJ, assim redigida: “ Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”.

Após frisar que nem todo registro de consumidores em bancos de dados constitui um ato ilícito, pois tais órgãos de proteção ao crédito possuem como escopo a proteção do mercado, é importante destacar que, no caso de negativas indevidas, os bancos de dados estão sujeitos a serem responsabilizados.

Quando não há uma correta observância, por parte dos bancos de dados de proteção ao crédito, dos limites jurídicos para sua atuação, é possível a responsabilização de tais entidades, para indenização dos danos materiais e morais causados ao consumidor, além de também ser possível o ajuizamento de medidas para fazer cessar a ilicitude.¹³⁴

Quanto à responsabilidade civil dos bancos de dados em relação aos registros indevidos, é objetiva. Nesse caso não se discute, quanto às ações indenizatórias, se houve, por parte das entidades de proteção ao crédito, uma ação intencional, negligência, imprudência ou imperícia, no momento da inscrição.¹³⁵

Em relação ao abuso de direito, tal hipótese é levantada para reforçar a existência da responsabilidade objetiva ou sem culpa quando ocorre a inscrição indevida do consumidor.¹³⁶

Cabe mencionar o enunciado n. 553CJF/STJ, em relação ao cadastramento indevido de consumidores em bancos de dados, na VI Jornada de Direito Civil (2013), *in verbis*: “nas

¹³³ OLIVEIRA, James Eduardo. **Código de defesa do consumidor**. São Paulo: Atlas. 2011. p. 495.

¹³⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 236.

¹³⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 236.

¹³⁶ FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. p. 444.

ações de responsabilidade civil por cadastramento indevido nos registros de devedores inadimplentes realizados por instituições financeiras, a responsabilidade civil é objetiva”.¹³⁷

Uma ponderação que deve ser feita é em relação à questão do que se pode considerar como inscrição indevida. Nesse ponto, é importante frisar que não abrange tão somente as hipóteses de dívida inexistente ou inválida. Também entra no rol de práticas consideradas como inscrição indevida, a falta de comunicação prévia por parte do órgão que mantém o cadastro, conforme súmula 359 do STJ, assim redigida: “Cabe ao órgão mantedor do cadastro de proteção ao crédito a notificação do devedor antes de proceder a inscrição”.¹³⁸

Essa comunicação possui tamanha importância, que o simples fato de deixar de realizar a comunicação da inscrição gera, por si só, a obrigação de indenizar eventuais danos morais ou patrimoniais. Esse é o entendimento do STJ, conforme julgado cuja ementa transcreve-se a seguir:

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. NECESSIDADE. ART. 43, § 2º DO CDC. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. VALOR. ALTERAÇÃO. INVIABILIDADE. SÚMULA 07/STJ. 1. A Segunda Seção deste Tribunal, no julgamento do REsp 1.083.291/RS, representativo de controvérsia repetitiva, (art. 543 -C CPC), consolidou o entendimento de que para a prévia notificação ao consumidor da inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito basta o envio de correspondência dirigida ao endereço do credor, sendo desnecessário aviso de recebimento. **2. O STJ já consolidou sua jurisprudência no sentido de que "a ausência de prévia comunicação ao consumidor da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito, prevista no art. 43, § 2º do CDC, enseja o direito à compensação por danos morais, salvo quando preexistia inscrição desabonadora regularmente realizada."** (Recurso Especiais em Processos Repetitivos nºs 1.061.134/RS e 1.062.336/RS) 3. Na espécie, o Tribunal de origem, analisando as provas constantes dos autos, entendeu não ocorrido a prova do prévio envio da notificação ao consumidor. Assim, a revisão do acórdão, para se alcançar conclusão diversa quanto ao ponto, demandaria a reapreciação das provas, providência que encontra óbice na Súmula 7/STJ. 4. Nos termos da jurisprudência consolidada no Superior Tribunal de Justiça, a revisão de indenização por danos morais só é possível em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo, de modo a afrontar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Ausentes tais hipóteses, incide a Súmula n. 7 do STJ, a impedir o conhecimento do recurso. 5. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp 1413508/SC, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 15/05/2014, DJe 22/05/2014) (grifou-se)

¹³⁷ FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. p. 444.

¹³⁸ FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. p. 444.

Também é possível falar de manutenção indevida, quando a dívida já foi quitada ou quando o prazo máximo de cinco anos para manutenção do nome foi expirado.¹³⁹

Em relação a esse prazo, assim dispõe a Súmula 323 do STJ: “ A inscrição do nome do devedor pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito até o prazo máximo de cinco anos, independentemente da prescrição da execução”. Também é importante frisar que, se o prazo prescricional for inferior, o arquivamento da negativação cessará com a sua verificação.¹⁴⁰ Nesse sentido o entendimento do STJ, conforme julgado relativo à ementa abaixo transcrita:

RECURSO ESPECIAL Nº 879.500 - RS (2006/0180852-4) RELATOR : MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO RECORRENTE : SERASA S/A ADVOGADO : IVO PEGORETTI ROSA E OUTRO (S) RECORRIDO : DANIEL BRAGA FREITAS ADVOGADO : LUCIANA TABAJARA BENTO RECURSO ESPECIAL. CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. ART. 43, §§ 1º E 5º, CDC. CHEQUE. PRAZO DA AÇÃO DE COBRANÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. DECISÃO Vistos, etc. Cuida-se de recurso especial interposto por SERASA S/A, com fulcro no art. 105, inciso III, letra a, da Constituição Federal, em face de acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul assim sintetizado: "AGRAVO INTERNO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE CANCELAMENTO DE REGISTRO EM BANCO DE DADOS. REGISTRO DO NOME DO DEVEDOR JUNTO AOS CADASTROS DE INADIMPLENTES. ART. 61 DA LEI 7.57/85. LEI DO CHEQUE. TRATANDO-SE DE REGISTRO LEVADO A EFEITO POR INSTITUIÇÃO BANCÁRIA, TENDO EM VISTA JUSTAMENTE A EMISSÃO DE CHEQUE CONTRA A MESMA, INCIDE NA HIPÓTESE O ART. 61 DA LEI 7.357/85, RESTANDO O LAPSO PRESCRICIONAL DA RESPECTIVA INSCRIÇÃO EM 2 ANOS E 8 MESES, POIS É O PRAZO MÁXIMO PARA O AJUIZAMENTO DA DEMANDA PRÓPRIA, DE ACORDO COM A PRAÇA DE APRESENTAÇÃO DO TÍTULO. ENTENDIMENTO UNIFORME E PACÍFICO DA 17ª CÂMARA CÍVEL DO TJRS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO." (Fls. 90) Alegou a recorrente violação ao art. 433§§ 1º e 5º, do Código de Defesa do Consumidor, pois o prazo de permanência de anotações em cadastros restritivos de crédito seria regulado pelo prazo prescricional de ação para cobrança de débito e não de ação de execução para exigir o cumprimento da dívida fundada em título de crédito. Contra-razões apresentadas. Admitido o recurso especial, subiram os autos a esta Corte de Justiça. É o relatório. O recurso merece prosperar. Com efeito, a Quarta Turma desta Corte tem entendimento de que podem permanecer por até cinco anos em cadastro restritivo de crédito informações relativas a créditos cujos meios judiciais de cobrança ainda não tenham prescrito. A propósito, merecem referência os seguintes precedentes: "AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. REGISTRO EM CADASTRO NEGATIVO DE CRÉDITO. PRESCRIÇÃO DA AÇÃO EXECUTIVA DO CHEQUE. IRRELEVÂNCIA. DÍVIDA QUE AINDA PODE SER COBRADA POR OUTRA VIA PROCESSUAL. PRECEDENTE. 1 - Esta Turma, assim como o julgado recorrido, entende irrelevante a prescrição da ação executiva do cheque para efeito de cancelamento do registro desfavorável ao devedor nos órgãos de cadastro de crédito, se a dívida pode ainda ser exigida por outra via processual que admite prazo igual ou

¹³⁹ FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014. p. 444.

¹⁴⁰ ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e punitive damages nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011. p.117.

superior a cinco anos, caso em que a prescrição a ser considerada é a quinquenal, de conformidade com o art. 43, parágrafo 1º, da Lei n. 8.078/90."(REsp 752135/RS, Rel. Min. ALDIR PASSARINHO JUNIOR, Quarta Turma, DJ 05.09.2005) 2 - Agravo regimental desprovido."(AgRg no Ag 687.106/RS, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, julgado em 05/08/2008, DJe 18/08/2008) (grifou-se)

Quanto às irregularidades que podem surgir por conta de sua operação, os bancos de dados e seus usuários podem ser responsabilizados. Tal responsabilização é civil, mas também pode ser administrativa e penal.¹⁴¹

No que concerne à necessidade de responsabilização, pode ser justificada, diante dos percalços e prejuízos sofridos pelo consumidor. Conforme narram Marco Antonio Zelatto e Edgard Moreira, ao ter se crédito abalado, o consumidor é impedido de realizar negócios, o que denegre sua imagem, pois “passa a ser visto no meio social, como um mau pagador, como uma pessoa que não honra seus compromissos e, por isso, não é merecedora de crédito”.¹⁴²

Além disso, de acordo com esses dois autores, são inúmeras as dificuldades para recuperar o crédito na praça, o que, normalmente, é obtido pela via judicial, que é lenta e de resultado incerto. Essa demora traz graves transtornos para o devedor, tanto na esfera patrimonial, como na moral.¹⁴³

Em relação ao fundamento da responsabilização, está contido da Constituição Federal, em seu artigo 5º, X, que estabelece: “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”. A utilização de tal dispositivo justifica-se pelo fato de que a inobservância de tais limites pelos bancos de dados de proteção ao crédito ofende o direito à privacidade e a honra dos consumidores.¹⁴⁴

Em relação à intenção da entidade arquivista, não cabe a discussão, nas ações indenizatórias, se tal entidade agiu com intenção, negligência ou imperícia, no momento da inscrição.¹⁴⁵ Tal entendimento pode ser confirmado, ao se observar o artigo 6º, VI, do Código

¹⁴¹ GRINOVER, Ada Pellegrini...[et al]. **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 489.

¹⁴² GRINOVER, Ada Pellegrini...[et al]. **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 489.

¹⁴³ GRINOVER, Ada Pellegrini...[et al]. **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 489.

¹⁴⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 236.

¹⁴⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 236.

de Defesa do Consumidor, que em nenhum momento faz qualquer referência à culpa (negligência, imprudência ou imperícia), como pressuposto para o dever de indenizar.¹⁴⁶

Desse modo, a exigência de prova de culpa poderia obstar a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais sofridos pelo consumidor, fato contrário ao que pretende a Lei 9.078/90. Além do Código de Defesa do Consumidor, a Constituição Federal também não faz referência à necessidade de ser demonstrada a culpa, como pressuposto essencial para a caracterização do dever de indenizar.¹⁴⁷

E, diferentemente do Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor dispõe, como regra geral, que não é necessária a averiguação da culpa, para que o fornecedor seja obrigado a indenizar, ou seja, a responsabilidade é objetiva. Essa é a regra, comportando a exceção estabelecida no artigo 14, § 4º, do CDC, que estabelece: “A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.¹⁴⁸

É importante destacar que, mesmo que a responsabilidade civil dos bancos de dados fosse regulada pelo Código Civil, também seria desnecessária a comprovação de culpa, considerando o disposto no art. 927, parágrafo único, daquele código:¹⁴⁹

Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem

Observada, à luz do artigo 927 do Código Civil, a atividade desenvolvida pelos bancos de dados de proteção ao crédito, é nítido o seu potencial ofensivo aos direitos da personalidade (privacidade e honra).¹⁵⁰

Já em relação aos danos sofridos pelo consumidor, é importante frisar que há um abalo na honra objetiva do sujeito, já que há a divulgação de fatos ofensivos a sua reputação, no sentido de que ele não cumpre com suas obrigações. Também pode ocorrer um abalo na

¹⁴⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. **Responsabilidade civil dos bancos dos dados de proteção ao crédito: diálogo entre o código de defesa do consumidor e a lei de cadastro positivo**. Revista de direito do consumidor. São Paulo, vol. 23, n. 92, p. 49-73, mar/abr. 2014.

¹⁴⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 237.

¹⁴⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 237.

¹⁴⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 239.

¹⁵⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 239.

autoestima do consumidor, pois a lesão à honra objetiva pode afetar, também, a honra subjetiva.¹⁵¹

Desse modo, ao analisar as informações apresentadas, é possível concluir que a inscrição indevida ou irregular em bancos de dados de proteção ao crédito sempre possibilitará ao consumidor uma ação de indenização por danos morais por violar sua honra e privacidade, espécies de direito de privacidade.¹⁵²

¹⁵¹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Limites jurídicos dos bancos de dados de proteção de crédito: tópicos específicos**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 11. n. 44, p. 185-205, out./dez. 2002.

¹⁵² BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. p. 245.

CONCLUSÃO

No desenvolvimento do trabalho foram abordados institutos jurídicos que têm estreita relação com o tema. Assim, no decorrer da contextualização da matéria, discorreu-se sobre as práticas comerciais abusivas, bem como a respeito da responsabilidade civil, antes de tratar do tema da monografia, situado na responsabilidade civil dos bancos de dados de proteção ao crédito, na inscrição indevida dos consumidores.

Destacaram-se, para a realização da pesquisa, entre os aspectos mais relevantes dos bancos de dados de proteção ao crédito, sua função, importância e seus limites de atuação.

Na conceituação, a doutrina consultada apresenta o conceito de bancos de dados, considerando suas características mais importantes, como finalidade, requisitos para inscrição, da inscrição indevida e da responsabilidade civil dos bancos de dados na inscrição indevida.

O estudo de sua escala evolutiva revela que os bancos de dados de proteção ao crédito surgiram após a Revolução Industrial. Tal fato foi ocasionado pela transição de uma produção mais artesanal, em que fornecedor e consumidor podiam se comunicar para a fase de produção em massa e, com isso, o fornecedor tinha segurança, pois sabia para que estava realizando vendas ou prestando serviços.

Ocorre que, após o advento da Revolução Industrial, a produção passou de manual e em pequena escala, para automática e em grandes escalas. Com isso, a produção deixou de ser voltada para apenas alguns consumidores específicos para se voltar a grandes quantidades de

consumidores. Desse modo, podemos dizer que ocorreu uma massificação, tanto na produção quanto nos consumidores, já que esses passaram a não ser mais identificados como anteriormente.

Como resultado de sua importância, a matéria recebeu tratamento no Código de Defesa do Consumidor, mais especificamente no Capítulo V, nas seções IV e VI e no Capítulo VII, título III. Mais especificamente na seção IV são abordadas as práticas comerciais abusivas.

Já na seção VI, artigos 43 e 44, temos o tratamento dos bancos de dados e cadastro de consumidores. Também esclarecem pontos sobre tais entidades os artigos 72 e 73, situados no capítulo VII, título III, ao disciplinar o impedimento de acesso aos bancos de dados e suas consequências.

No tocante à responsabilidade civil foi abordado, em capítulo distinto seu conceito e suas espécies. Além disso, também foram abordados os pressupostos para a responsabilidade civil.

E, por fim, no capítulo 3, tratou-se, de fato, do objeto da presente monografia, ou seja, da responsabilidade civil dos bancos de dados na inscrição indevida dos consumidores.

Nesse último capítulo houve a conceituação dos bancos de dados, a demonstração de sua finalidade, dos requisitos para a inscrição do nome dos consumidores. Após se explicitar tais conceitos iniciais em relação aos bancos de dados, foi abordado o tema da inscrição indevida dos consumidores e quando tal ocorre, a responsabilidade civil dos bancos de dados diante da inscrição indevida.

Dentro do objeto específico de estudo de pesquisa, foi discutido acerca da responsabilidade civil dos bancos de dados de proteção ao crédito na inscrição indevida dos consumidores.

Nesse ponto específico de estudo, na análise da doutrina e jurisprudência, diversos pontos foram analisados. Um dos primeiros deles a se destacar é a necessidade de notificação prévia ao consumidor em relação ao seu cadastro nos bancos de dados. Primeiro houve a aprovação pelo Superior Tribunal de Justiça da Súmula 359 que estabelece: "Cabe ao órgão que mantém o cadastro de proteção ao crédito a notificação do devedor antes de proceder a inscrição".

A edição de tal Súmula proporcionou ao consumidor uma ampla proteção, porém a aprovação de outra Súmula, a 404, acabou por diminuir, em parte, a proteção mais ampla conferida ao sujeito, já que dispensou o AR (aviso de recebimento). A Súmula 404 estabelece que: “É dispensável o Aviso de Recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de cadastros”.

Um segundo ponto abordado foi a dos danos gerados ao consumidor quando ocorre a negativação indevida de seu nome. Dentre os prejuízos causados, podemos citar entre os mais notórios, o vexame que o indivíduo que honra com todas as suas dívidas perante o comércio, no momento em que realizar uma compra e seja diante de amigos e familiares.

Um terceiro aspecto que deve ser levantado é o prazo máximo que o nome do devedor pode ser mantido nos serviços de proteção ao crédito. Após esse período, a anotação de seu nome deve ser retirada, independentemente de prescrição ou execução. É o que estabelece a Súmula 323-STJ: “ A inscrição do nome do devedor pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito até o prazo máximo de cinco anos, independentemente da prescrição da execução”.

Após discorrer sobre os três primeiros aspectos, veio o quarto ponto, o caso do consumidor que tem seu nome negativado sem notificação antes da inscrição, porém já possui uma negativação prévia regular. Nesse caso, terá direito apenas de solicitar o cancelamento da segunda notificação. Tal questão foi abordada pela Súmula 385-STJ: “Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.

Já dentro da responsabilidade civil dos bancos de dados na inscrição indevida dos consumidores, ocorrerá a responsabilização cível, mas também poderá ocorrer a penal e administrativa. Como fundamento, aponta-se o artigo 5º, X, da Constituição Federal, que estabelece: “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”

Ao tratar da intenção das entidades arquivistas, é de suma importância frisar que não se discute nas ações indenizatórias se a entidade agiu com intenção, negligência ou imperícia. Com isso, podemos afirmar que a responsabilidade civil dos bancos de dados é objetiva e sem necessidade de comprovação de culpa.

Com isso podemos concluir que, na inscrição indevida dos consumidores nos bancos de dados de proteção ao crédito, a responsabilidade é objetiva, portanto sem necessidade de comprovação de culpa. E, nesse caso, impõe-se a responsabilização dos bancos de dados e a indenização do consumidor, em nome da preservação de sua honra e de sua privacidade, valores esses que não podem ser violados, como direitos dos consumidores, garantidos pela Constituição Federal e pelo Código de Defesa do Consumidor.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Thales Pontes. **Responsabilidade Civil dos Órgãos de Proteção ao Crédito à luz do Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata, além da posição doutrinária e jurisprudencial hodiernas sobre o assunto, inclusive estudo acerca da Recente Súmula 359-STJ**. OAB Revista da Ordem dos Advogados do Brasil. Rio de Janeiro, v.1, n.88, jan./jun. 2009.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6 ed rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.

¹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Responsabilidade civil dos bancos de dados de proteção ao crédito: diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Cadastro Positivo**. Disponível em: <http://revistampcon.com.br/edicoes/02/artigos/ARTIGO_2014_RESPONSABILIDADE_CIVIL_DOS_BANCOS_DOS_DADOS_DE_PROTECAO_AO_CREDITO-DIALOGO_ENTRE_O_CDC_E_A_LEI_DO_CADASTRO_POSITIVO-LEONARDO_ROSCOE_BESSA.pdf> Acesso em: 19 set. 2015

BESSA, Leonardo Roscoe. **Responsabilidade civil dos bancos dos dados de proteção ao crédito: diálogo entre o código de defesa do consumidor e a lei de cadastro positivo**. Revista de direito do consumidor. São Paulo, vol. 23, n. 92, p. 49-73, mar/abr. 2014

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**- série leituras jurídicas: provas e concursos ;v. 21. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010.

FLAVIO, Tartuce; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Método. 2014.

GAGLIANO,Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil** – volume 3. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor código comentado e jurisprudência**. Niterói: Impetus.2011.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro – Responsabilidade Civil**, vol. 4. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15.ed. São Paulo: Saraiva,2014.

GRINOVER, Ada Pellegrini...[et al]. **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

JÚNIOR HUMBERTO, Theodoro, **Direitos do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense. 2013.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 2. Ed. São Paulo. Atlas. 2005.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3.ed. São Paulo. Editora Saraiva, 2012.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5 ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

NADER, Paulo. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 4. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

NUNNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7.ed. rev.,atual. e ampl. São Paulo: Saraiva,2013.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Cadastro de restrição de crédito e código de defesa do consumidor**. Campinas: LZN.2001.

OLIVEIRA, James Eduardo. **Código de defesa do consumidor**. São Paulo: Atlas. 2011.

QUEIROGA, Antônio Elias de. **Responsabilidade civil e o novo código civil**. 2 ed. rev. e aum. Rio de Janeiro. São Paulo: Renovar, 2003.

ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e *punitive damages* nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011.

ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade Civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e *punitive damages* nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores**. São Paulo: Editora Atlas. 2011.

SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. **Direito civil: responsabilidade civil**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SILVA NETO, Orlando Celso. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

VALENTIM, Márcio Antonio Alves. **Responsabilidade civil pela inscrição e manutenção indevidos de informações e dados negativos de nomes de consumidores em entidades de proteção ao crédito**. JURISPOIESES – Revista Jurídica dos Cursos de Direito da Universidade Estácio de Sá. Rio de Janeiro: Universidade Estácio de Sá, ano 2, n. 4, p. 204-225

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil – responsabilidade civil – Volume IV**. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil – responsabilidade civil – volume 4**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

WALD, Arnold. GIANCOLI; Brunno Pandori. **Direito Civil -Responsabilidade Civil – Vol.7**. São Paulo: Saraiva, 2011.

